| **Идент.** | **Стейкхолдер** | **Действие** | **as is** |  | **Проблемы** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | онлайн | очно |  |
| st001 | Магазины/рестораны | Передача заказов в систему | + | + | 1. Нет API-интеграции  2. Ошибки при ручном вводе |
|  |  | Отслеживание статуса доставки | + | - | 3. Задержки обновления статусов |
| st002 | Курьеры | Просмотр/выбор заказов | + | - | 1. Неравномерное распределение заказов |
|  |  | Отметка о выполнении | + | - | 2. Приложение иногда зависает |
| st003 | Клиенты | Отслеживание заказа | + | - | 1. Нет push-уведомлений |
|  |  | Связь с поддержкой | + | + | 2. Долгое время ответа |
| st004 | Диспетчер | Контроль курьеров | + | - | 1. Нет автоматических уведомлений о проблемах |
|  |  | Переназначение заказов | + | - | 2. Курьеры игнорируют перераспределение |
| st005 | Бухгалтерия | Получение данных о доставках | + | - | 1. Ручной импорт в 1С |
|  |  | Расчет оплат курьерам | + | - | 2. Ошибки в расчетах из-за дублирования данных |
| st006 | Администратор системы | Регистрация курьеров | + | + | 1. Нет верификации документов онлайн |
|  |  | Настройка прав доступа | + | - | 2. Сбои при массовом добавлении пользователей |
| st007 | Оператор ввода заказов | Ручной ввод заказов | + | + | 1. Путаница в форматах (Excel/голосовые) |
|  |  | Корректировка данных | + | - | 2. Нет проверки на дубликаты |
| st008 | Разработчики системы | Поддержка API | + | - | 1. Частые изменения требований от магазинов |
|  |  | Исправление сбоев | + | - | 2. Нехватка логов для диагностики |
| st009 | Роспотребнадзор | Проверка соблюдения норм | - | + | 1. Бумажные журналы доставок |
|  |  | Рассмотрение жалоб | + | + | 2. Нет цифрового документооборота |
| st010 | Инвесторы | Мониторинг отчетности | + | + | 1. Данные обновляются раз в неделю |
|  |  | Оценка рисков | - | + | 2. Нет прогнозной аналитики |
| st011 | Логистические партнеры | Оптимизация маршрутов | + | - | 1. Нет доступа к данным о загруженности |
|  |  | Управление возвратами | + | + | 2. Отсутствие автоматического трекинга |
| st012 | Менеджер по качеству | Анализ отзывов клиентов | + | - | 1. Нет интеграции с системой доставки |
|  |  | Обучение курьеров | - | + | 2. Нет цифровых чек-листов |
| st013 | Маркетплейсы | Передача заказов | - | - | 1. Нет интеграции с DMS |
|  |  | Получение статусов | - | - | 2. Ручной запрос статусов |
|  |  | Синхронизация меню | - | - | 3. Расхождения в ассортименте |